

三井のリフォーム 住生活研究所 所長 西田 恭子

ドタキャンする人、される人

「ドタキャン」とは、約束していたことを、当日に変更不可能な状態でキャンセルすることだ。これをやる人は決まっているとも言われている。ドタキャンされた人には、当然かなりの不快感をあたえることになるのだが、「すみませ〜ん」と言ってくる人と、携帯メールにキャンセルを送りつけてくる人とがいる。なぜこんなに簡単に、相手との信頼関係を壊すことができるのだろうか。

リフォームの仕事の中で、「リフォームするぞ〜!」と決めた施主からのドタキャンはほとんどない。皆さん我が家の状態を、先に進めるために真剣だからだ。その他の用事よりも、その日の打ち合わせの方が、優先位が高いといえる。こちらがうっかりしていると、帰り際には「次はいつになりますでしょうか?」と催促されることもある。

そんな真剣な相手に対して、お伺いする側がドタキャンするなど、これもまたとんでもない事といえる。

当社では、リフォームプランナーと営業マンが一緒に行動することが多いが、

互いに仕事上の役割が分かれていたため、その日の必要度が高い人と低い人がいる。必要度が低い人が、もう一人にその日の打ち合わせを託すことはある。これも事前に施主に伝えてあるという点がポイントだ。

「あら、今日はお一人ですか?」とお邪魔してから言われるようでは、信頼を得にくい。役割分担を理解していただいているか? 事前にお話しているか? が、明暗を分ける。

「私の時もそうでした」、「そうそうあの人がそうなんですよ」と、声を合わせて言われるようになったらおしまいだ。

ドタキャンされた側はたまらない。ましてやお客様には、こんな失礼なことはない。仕事は段取り七分と言いが、チームで動く場合はこの割合はもっと高く、段取りの出来ない人とは仕事が進められないといえる。その人が、自分をドタキャンしてもいい相手だと思っている事を認識することになり、それだけの間柄だと距離をおくことになる。仕事上ではこの事がマイナス要因になることは否めない。

ドタキャンではなく、なかなかアポイントが取れない場合がある。一日延ばし、二日延ばしと、ずるずる引き延ばされるとときには、まずこちらに顔が向いていないといえる。信頼関係こそ仕事の原点であることを思うと、初期設定が既にうまくいっていないのだろう。

私も決してドタキャンをしないわけではない。生命に危険を感じる時、家族の一大事の時迷わずドタキャンをする。それ以外は、出来るだけ決めた順番を守りようと思っている。相手の時間を奪い、相手のストレスを増やすことを避けたいからだ。

ゴルフのプレーで「オーラル六彩」というルールがある。我々レベルの腕での約束事だが、打ったボールを六彩(約一五センチ)だけ動かしてプレーすることが認められている。我々の信頼関係も動かしていいのはせいぜい六彩ではないだろうか。



西田恭子氏のプロフィール 一級建築士。「三井のリフォーム」で設計を手がけ二五年。昨年より新設した「三井のリフォーム 住生活研究所」の所長に就任。新聞・雑誌・書籍の執筆、各種セミナーで講演を行う。文化女子大学非常勤講師。日本女子大学住居学科卒。